



# «Организация системы навигации в медицинской организации»

ГБУЗ КО «Гусевская ЦРБ»

# Комплекс мероприятий



**Проблема:** Нерациональное перемещение пациента по поликлинике, много лишних перемещений для поиска нужного кабинета

**Решение:** Что было сделано: Организована система навигации в медицинской организации



**Проблема:** Перепроизводство, излишние запасы, ожидание, лишние движения, лишние операции, дефекты, потери творческого потенциала.

**Решение:** Что было сделано: С введение системы 5С были решены проблемы с рационализацией рабочего пространства с целью безопасного и эффективного выполнения работы, снижено количество дефектов, создан комфортный психологический климат, проведена унификация и стандартизация рабочих мест, повышена производительность труда за счет сокращения времени на поиск предметов в рамках рабочего пространства.

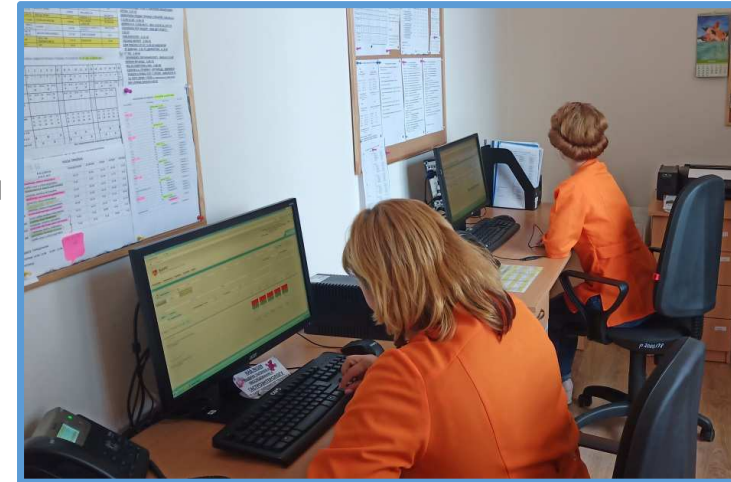


# Комплекс мероприятий



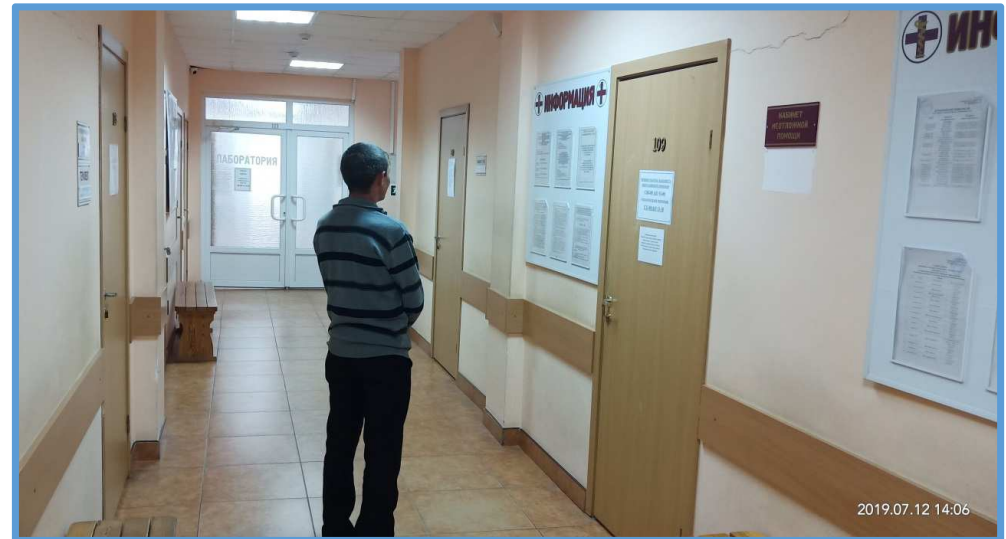
Проблема: Длительные сроки протекания процессов регистратуры приводят к образованию очередей и снижают удовлетворённость пациентов медицинскими услугами.

Решение: Организация работы Колл-центра



Проблема: Пересечение потоков оказания неотложной помощи с иными потоками пациентов.

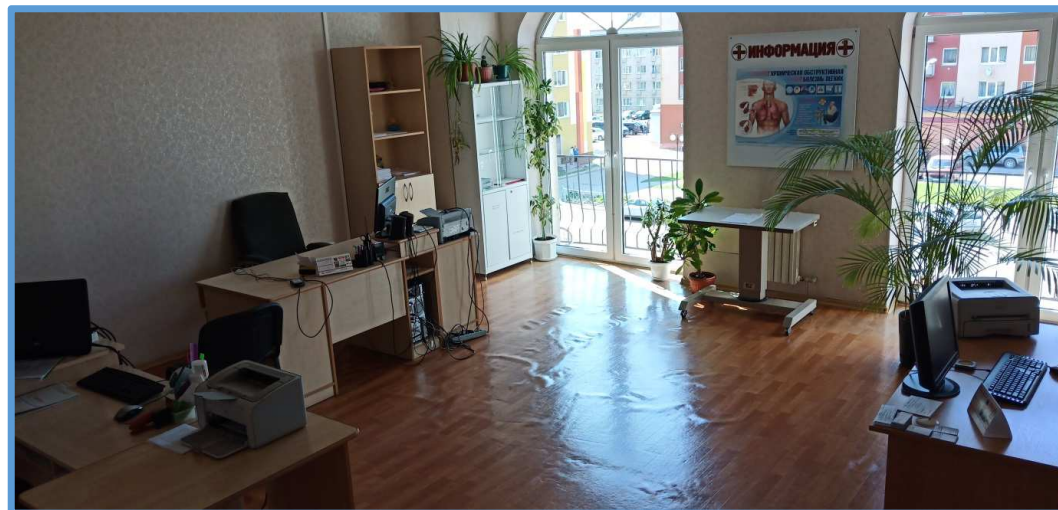
Решение: Что было сделано: Разделение по разным кабинетам доврачебной и неотложной помощи



# Комплекс мероприятий



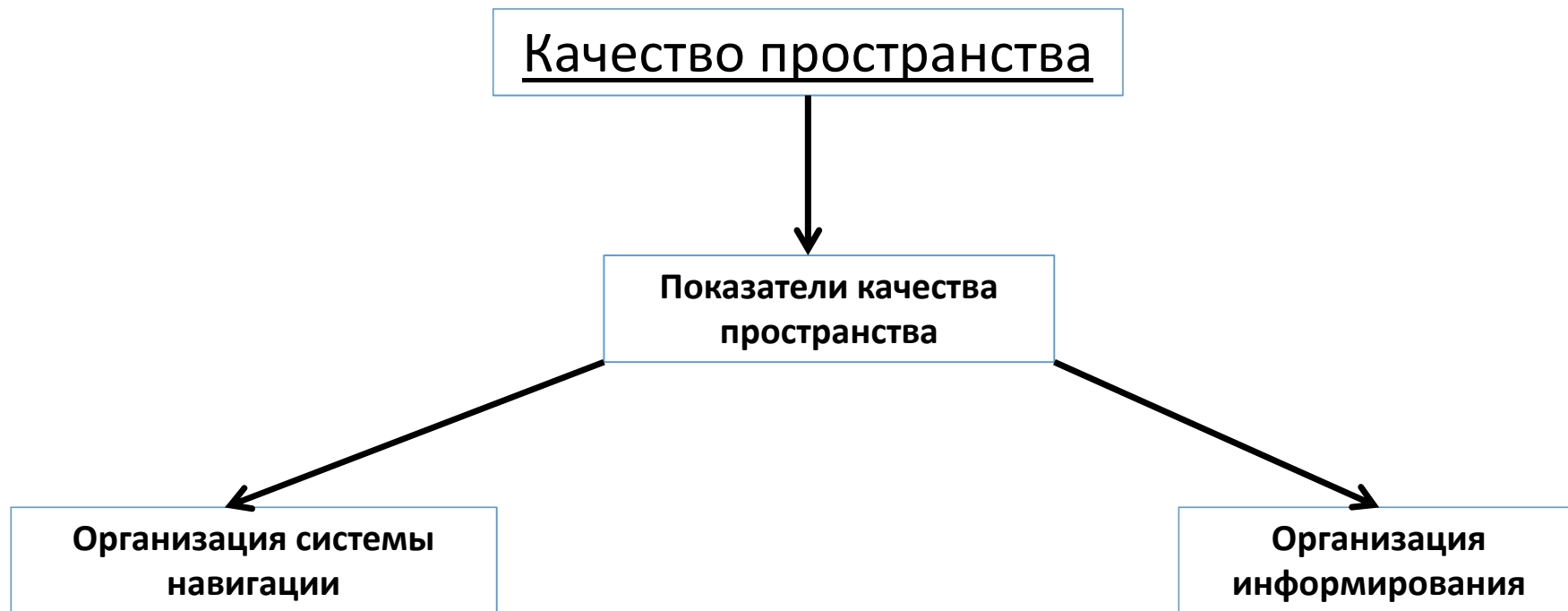
**Проблема:** Очередь в кабинет профилактики.  
**Решение:** Организация трех рабочих мест в отделении профилактики.



**Проблема:** Очередь в процедурный кабинет.  
**Решение:** Организована запись на сдачу крови в процедурный кабинет через систему "МИС БАРС" по времени.



# Критерии новой модели мед организации



# Паспорт проекта

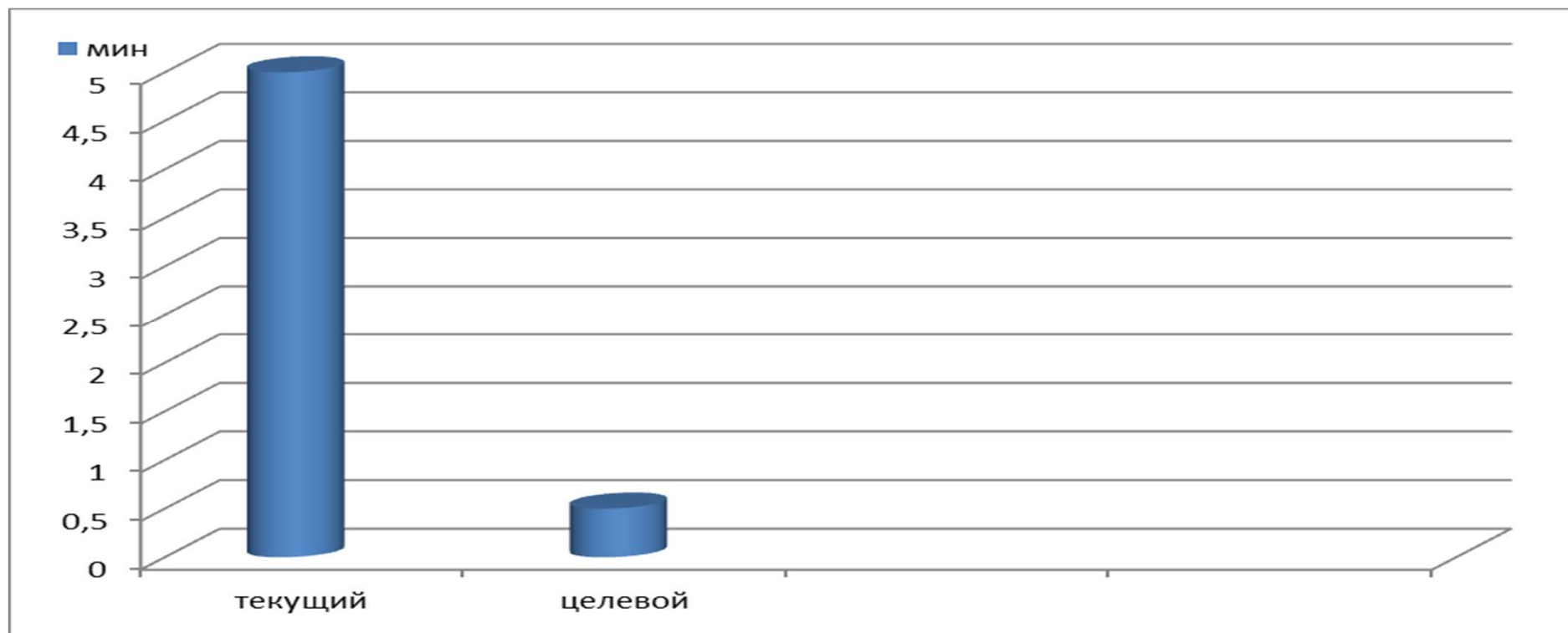
«Организация системы навигации в медицинской организации»

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Калининградской области Гусевская центральная районная больница

<p>УТВЕРЖДАЮ Гл. врач _____ О.Б. Герцог (подпись) <b>Общие данные:</b> <u>Заказчик:</u> Ольга Богдановна Герцог, главный врач. <u>Процесс:</u> Организация системы навигации в медицинской организации <u>Граница процесса:</u> Начало: вход пациента в холл поликлиники Окончание: оказание помощи или медицинской услуги. <u>Руководитель проекта:</u> Мисевич Наталья Александровна <u>Команда проекта:</u> Бесчастная В.Я., Мирош О.А., Маричева Л.С.</p>	<p style="text-align: right;">СОГЛАСОВАНО Проектный офис _____ ( _____ ) (подпись)</p> <p><b>Обоснование:</b> 1. Не рациональное перемещение пациента по поликлинике, много лишних перемещений для поиска нужного кабинета 2. Пациенты отвлекают от работы медицинских работников и администраторов. 3. Медицинская терминология должна применяться одинаково для всей навигации. 4. Низкая удовлетворенность пациентов (по данным анкетирования).</p>												
<p><b>Цель:</b></p> <table border="1" data-bbox="255 916 1102 1257"> <thead> <tr> <th>Наименование цели</th> <th>Текущий показатель</th> <th>Целевой показатель</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Поиск необходимой информации об объекте (кабинете, отделении, подразделении и пр.)</td> <td>занимает не более 5 минут</td> <td>занимает не более 30 секунд</td> </tr> <tr> <td>Система навигации поликлиники доступна и понятна, выполнена в едином стиле для всей медицинской организации</td> <td>отсутствие оптимальной навигации в едином стиле</td> <td>создание оптимальной навигации в едином стиле</td> </tr> <tr> <td>Маршрутизации пациентов в условиях поликлиники</td> <td>отсутствие оптимальной маршрутизации</td> <td>создание оптимальной маршрутизации</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Эффекты:</b> повышения эффективности деятельности и удовлетворенности пациентов разделение потоков разработка маршрутных карт</p>	Наименование цели	Текущий показатель	Целевой показатель	Поиск необходимой информации об объекте (кабинете, отделении, подразделении и пр.)	занимает не более 5 минут	занимает не более 30 секунд	Система навигации поликлиники доступна и понятна, выполнена в едином стиле для всей медицинской организации	отсутствие оптимальной навигации в едином стиле	создание оптимальной навигации в едином стиле	Маршрутизации пациентов в условиях поликлиники	отсутствие оптимальной маршрутизации	создание оптимальной маршрутизации	<p><b>Сроки:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Защита паспорта проекта 02.04.2018</li> <li>2. Анализ текущей ситуации 26.03.2018-16.04.2018 -разработка текущей карты процесса 26.03.2018-09.04.2018 -поиск и выявление проблем 02.04.2018-23.04.2018 -разработка целевой карты процесса 23.04.2018-30.04.2018 -разработка дорожной карты 30.04.2018-07.05.2018 -kick-off 10.05.2018</li> <li>3. Внедрение улучшений 10.05.2019-19.07.2018</li> <li>4. Мониторинг устойчивости 19.07.2018-02.08.2018</li> <li>5. Закрытие проекта 02.08.2018- 16.08.2018</li> </ol>
Наименование цели	Текущий показатель	Целевой показатель											
Поиск необходимой информации об объекте (кабинете, отделении, подразделении и пр.)	занимает не более 5 минут	занимает не более 30 секунд											
Система навигации поликлиники доступна и понятна, выполнена в едином стиле для всей медицинской организации	отсутствие оптимальной навигации в едином стиле	создание оптимальной навигации в едином стиле											
Маршрутизации пациентов в условиях поликлиники	отсутствие оптимальной маршрутизации	создание оптимальной маршрутизации											

# Исходные и достигнутые данные

Поиск необходимой информации об объекте (кабинете, отделении, подразделении и пр.)



# Организация системы навигации



«было»



«стало»



«стало»



# Организация системы навигации



«было»



«стало»

# Организация системы навигации



«было»



«стало»

# Маршрутизации пациентов в условиях поликлиники



# Организация системы навигации

## ИТОГИ

### Сокращение времени на поиски нужного кабинета за счет:

- Создания оптимальной навигации (доступной, понятной, в едином стиле, размещенной на видном месте)
- Оптимизация внутренней логистики
- Разработки маршрутных карт, размещенных на видном месте

# Организация системы навигации

## РЕЗУЛЬТАТ:

- Сокращение времени на поиск нужного подразделения и кабинета с 5 минут до 30 секунд (в 10раз).
- Улучшение ориентирования пациентов в учреждении.
- Разделение потоков пациентов.